

Carta dei Servizi

1 Premessa

Mitan Telematica s.r.l. è un Operatore di Comunicazioni Elettroniche e la presente Carta Servizi racchiude le modalità operative con cui vengono erogati tutti i servizi di Telecomunicazione TLC su rete internet voce e dati al cliente finale.

1.1 La carta dei servizi

La carta dei servizi, unitamente alla proposta di abbonamento e all'offerta commerciale, risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di telecomunicazioni che erogano servizi al pubblico e i clienti.

La carta dei servizi Mitan Telematica s.r.l. è stata redatta in linea con quanto previsto dall'art. 10 Del d.P.R. 18 Settembre 1997 n. 318, dalla delibera n. 179/03/Csp, e nel rispetto della direttiva del presidente del consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici, fermo restando che il rapporto con il cliente è comunque disciplinato dal contratto dallo stesso sottoscritto.

La carta dei servizi Mitan Telematica s.r.l. vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare non solo i diritti dei propri clienti ma anche gli impegni che Mitan Telematica s.r.l. assume nei loro confronti.

1.2 La società

Mitan Telematica s.r.l. è un Operatore di Comunicazioni Elettroniche e iscritto al Registro degli Operatori della Comunicazione R.O.C. (numero iscrizione ROC: 23541) per l'erogazione di servizi di telecomunicazioni a banda larga e Voip e offre alla clientela business servizi integrati di telefonia, accesso veloce a Internet, trasmissione dati, applicazioni video, videocomunicazione.

Mitan Telematica s.r.l. è in possesso delle autorizzazioni generali necessarie all'erogazione di tali prestazioni. Mitan Telematica s.r.l. rende disponibile un accesso diretto e fisico alle aziende proponendosi come unico fornitore per tutte le esigenze di comunicazione, private e professionali: è, infatti, in grado, sfruttando la potenzialità della banda larga, di offrire una trasmissione unificata e ad alta velocità di voce, dati, video e Internet, e servizi di Data Center tramite il protocollo IP.

La tecnologia messa a disposizione consente di fornire velocità di collegamento fino a 100 mbit/s per le aziende. Questi servizi, basandosi su tecnologia e apparati di proprietà di OLO installati nelle centrali dell'operatore di accesso, utilizza nell'ultimo tratto il doppino in rame per le connessioni tipo Xdsl o collegamenti tramite Fibra Ottica e/o in tecnologia radio mediante antenne denominate C.P.E. Trattandosi di un processo assolutamente innovativo, nella fase di transizione dall'operatore di accesso ai servizi Mitan Telematica s.r.l., potrebbero verificarsi alcuni imprevisti.

Le operazioni di attivazione del circuito dati e di trasferimento del numero telefonico ("Number Portability") potrebbero in casi eccezionali non avvenire in perfetta sincronia, causando l'isolamento temporaneo del telefono del cliente. Per superare questi inconvenienti, Mitan Telematica s.r.l. si impegna quotidianamente al miglioramento del proprio servizio, al fine di rispondere in maniera tempestiva ed efficace alle esigenze del cliente, ma si trova pur sempre ad operare in un "sistema" misto e plurale che non consente sempre l'individuazione immediata della criticità e le relative soluzioni. In tale contesto Mitan Telematica s.r.l., si impegna a minimizzare i possibili disagi per i clienti, eventualmente anche offrendo collegamenti temporanei gratuiti, ai fini di assicurare continuità nell'erogazione del servizio, in casi specifici di particolare criticità.

2 La carta dei servizi MITAN

La carta dei servizi è anche disponibile on-line sul sito Mitan Telematica s.r.l. (www.mitan.it), e inviata gratuitamente ai clienti che la richiedono. La carta dei servizi è aggiornata periodicamente in funzione al cambiamento tecnologico e dei nuovi servizi introdotti a portafoglio da Mitan Telematica s.r.l.

3 I principi fondamentali di Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Mitan Telematica s.r.l. fornisce il servizio di telecomunicazioni al pubblico rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Mitan Telematica s.r.l. ispira i propri comportamenti nei confronti dei clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi di telecomunicazioni e la normativa di riferimento.

3.1 Continuità

Mitan Telematica s.r.l. si impegna a fornire i servizi di telecomunicazioni in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di irregolare funzionamento o interruzione del servizio, Mitan Telematica s.r.l. si impegna a porre in essere le misure necessarie per ridurre la durata dell'interruzione e minimizzare il disagio arrecato al cliente. I servizi Mitan Telematica s.r.l. vengono alimentati tramite energia elettrica.

3.2 Partecipazione

Il cliente ha il diritto di richiedere a Mitan Telematica s.r.l. le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami. Mitan Telematica s.r.l. esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri clienti e la qualità dei servizi forniti.

3.3. Cortesia e trasparenza

Cortesia e trasparenza sono i principi ai quali si ispira Mitan Telematica s.r.l. nella gestione dei rapporti con i propri clienti per assicurare la massima disponibilità ed accessibilità alle informazioni sui servizi offerti e sull'azienda.

3.4 Efficienza ed efficacia

Mitan Telematica s.r.l. fornisce il servizio di telecomunicazioni secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi. A tal fine Mitan Telematica s.r.l. pubblicherà periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi, così come sotto specificati (par.8) ed aggiornati periodicamente.

3.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi (o diritto di informazione)

Mitan Telematica s.r.l. si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

3.6 Elenchi telefonici

Mitan Telematica s.r.l. nel rispetto di quanto previsto dalle delibere 36/02 cons ("regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale") e 180/02 cons (regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative) dell'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, informerà i propri clienti delle facoltà previste dalla citata normativa. In particolare, i clienti Mitan Telematica s.r.l., potranno decidere se e quali dati inserire nell'elenco generale di tutti gli operatori, nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, una volta che saranno operativi gli accordi con gli altri operatori, e autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva. Non è previsto nessun indennizzo da parte di Mitan Telematica s.r.l. per mancata o errata pubblicazione dei dati del cliente, tale inserimento rimane a carico dell'operatore di competenza. Il cliente potrà comunicare a Mitan Telematica s.r.l. eventuali discordanze dei dati pubblicati la quale provvederà a comunicarli all'Operatore di competenza per eventuale rettifiche dei dati .

3.7 Disabilitazione chiamate

Mitan Telematica s.r.l. consente ai propri clienti di bloccare tutte le tipologie di chiamata in uscita, in modo selettivo. Il servizio è gratuito per le numerazioni 166, 144, 709, 899.

3.8 Traffico Telefonico Spam

In conformità alle attuali disposizioni di legge in caso di traffico Spam (traffico telefonico anomalo) Mitan Telematica s.r.l. provvede a segnalare al cliente entro le 24 ore in via telematica dall'avvenuta rilevazione del traffico telefonico anomalo e di conseguenza provvede al blocco immediato in uscita delle numerazioni, per evitare ulteriori consumi anomali. Nei sistemi di commutazione di Mitan Telematica s.r.l. sono attivi degli algoritmi matematici che permettono di monitorare le soglie medie di traffico telefonico eseguito dal cliente e provvederle al blocco qualora siano superate. In caso che avvenga un traffico Spam sulle numerazioni del cliente Mitan Telematica s.r.l. provvederà ad eseguire un'indagine per la verifica dei sistemi del cliente e nel minor tempo possibile relazionare il cliente in via telematica dell'esito dell'indagine e richiedere il consenso per l'abilitazione dei numeri precedentemente bloccati.

3.9 Traffico Internet Spam

Le attuali disposizioni di legge impongono a Mitan Telematica s.r.l. di monitorare sui propri collegamenti Internet i contenuti di navigazione e qualora questi siano ritenuti non conformi di bloccarli di conseguenza. Nel collegamento Internet Mitan Telematica s.r.l. autorizza il cliente all'utilizzo di un SMTP di proprietà della stessa non certificato e comune a tutti gli utenti, qualora verifichi che su questo SMTP avvenga traffico anomalo questo verrà bloccato. Il cliente potrà attivare un proprio SMTP aziendale certificato, in questo caso Mitan Telematica s.r.l. non provvede a nessun controllo sul traffico Internet.

3.10 Contenzioso tra utenti e operatori

Nel caso in cui insorga una controversia non risolvibile nei consueti canali di comunicazione, è possibile avanzare una richiesta di conciliazione presso i Corecom ed altri organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie. A far data dal 23 luglio 2018 è possibile presentare un'istanza di risoluzione delle controversie accedendo alla piattaforma Conciliaweb all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>. In caso di mancata conciliazione, sarà possibile ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo quanto previsto dalla delibera 203/18/CONS s.m.i. o all'Autorità giudiziaria.

3.11 Trattamento dati personali

Mitan Telematica s.r.l., in qualità di Titolare del trattamento, garantisce il rispetto delle disposizioni in materia di Trattamento dei dati Personali, come previsto dal Regolamento UE 16/679 (GDPR).

L'informativa ai sensi dell'art. 13 e 14, è disponibile sul sito all'indirizzo <http://www.mitan.it/privacy>

4 Parametri di attivazione servizi Dati e Voce

4.1 Tempo di attivazione del servizio con Tecnologia xDSL - FTTx

Mitan Telematica s.r.l. si impegna ad attivare il servizio entro 60 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di Mitan Telematica s.r.l. della proposta di abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Mitan Telematica s.r.l., quali, a titolo di esempio: rete satura, assenza di predisposizione, tubazioni rotte etc. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Mitan Telematica s.r.l. si impegna a rendere noti al cliente i motivi del ritardo e laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a Mitan Telematica s.r.l., il cliente avrà diritto di annullare il contratto.

4.2 Tempo di attivazione del servizio con Tecnologia WIRELESS (Hiperlan, WiMax, LTE)

Mitan Telematica s.r.l. si impegna ad attivare il servizio entro 60 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di Mitran Telematica s.r.l. della proposta di abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Mitran Telematica s.r.l., quali, a titolo di esempio: esito negativo della visibilità ottica con i ripetitori di MITAN, mancanza di predisposizione per installazione CPE, difficoltà di accesso al tetto del cliente etc..

Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Mitran Telematica s.r.l. si impegna a rendere noti al cliente i motivi del ritardo e laddove possibile, i tempi di attivazione. Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a Mitran Telematica s.r.l., il cliente avrà diritto di annullare il contratto.

4.3 Tempo di attivazione del servizio con tecnologia fibra dedicata p2p

Mitan Telematica s.r.l. si impegna ad attivare il servizio entro 120 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione del servizio imputabile al cliente o a terzi o comunque dovuto a forza maggiore, Mitran Telematica s.r.l. si impegna a rendere noti al cliente, anche in via telematica, i motivi del ritardo e laddove possibile, i tempi di attivazione.

4.4 Tempo di attivazione nuove numerazioni pubbliche e portabilità servizio Voip.

Mitan Telematica s.r.l. una volta verificato che il servizio Internet sia attivo si impegna ad attivare il servizio di numerazioni pubbliche entro:

- a) Numerazioni geografiche nuove entro 5 giorni lavorativi
- b) Numerazioni geografiche in portabilità da altro Operatore entro 20 giorni lavorativi, salvo il consenso dell'Operatore cedente.

Qualora il ritardo nell'attivazione del servizio sia imputabile a Mitran Telematica s.r.l., il cliente avrà diritto di annullare il contratto.

5 Caratteristiche dei servizi Internet

5.1 Caratteristiche tecniche circuiti ADSL, ADSL2 e ADSL2+.

Tutti i circuiti ADSL di Mitran Telematica s.r.l. sono con navigazione Flat e viene concesso al cliente utilizzo in forma gratuita di SMTP generale non certificato di proprietà della stessa.

Banda Minima Garantita (BMG / MCR), tutti i circuiti di qualsiasi tecnologia vengono forniti con Banda Minima Garantita dichiarata al di sotto della quale il circuito ADSL non deve mai andare sia in Download che in Upload, qualora i parametri della Banda Minima Garantita siano inferiori a quanto dichiarato e sottoscritto contrattualmente (esclusi eventuali guasti del circuito e relative tempistiche di risoluzione del problema) il cliente potrà recedere dal servizio senza alcuna penale.

Indirizzi Ip statici, ogni circuito ADSL viene fornito con almeno 1 indirizzo IP statico e il cliente potrà richiedere l'ampliamento delle classi con pacchetti da 4-8-16 fino a 256.

5.1.1 Prestazioni dei circuiti ADSL

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dipende da fattori tecnici variabili come:

- a) Velocità del profilo Internet sottoscritto (Download da 640 Kbps a 20 Mega);
- b) La massima velocità in Download e in Upload del circuito ADSL dipende dalla distanza effettiva fra la sede del cliente e il Kit di raccolta (centrale), maggiore è la distanza e minore sarà la prestazione effettiva del circuito;
- c) Livello di congestione della rete, essendo circuiti in Banda condivisa potrebbero verificarsi dei rallentamenti in funzione al traffico del momento sulla dorsale principale;
- d) Dal server cui il cliente è collegato e dalle caratteristiche del computer in dotazione;
- e) Dal modem/router utilizzato dal cliente e dalla configurazione dello stesso.

5.1.2 Velocità massime dei circuiti ADSL

Di seguito vengono riportate le velocità massime di navigazione in Internet dei circuiti dati ADSL in funzione a quanto riportato nel paragrafo 5.1.1.

- ADSL 640 Kbps la velocità massima in Download è pari a 500 Kbps
- ADSL 1280 Kbps la velocità massima in Download è pari a 1 Mbps
- ADSL 2 Mega la velocità massima in Download è pari a 1,5 Mbps
- ADSL+ 4 Mega la velocità massima in Download è pari a 2 Mbps
- ADSL2 7 Mega la velocità massima in Download è pari a 3,5 Mbps
- ADSL2 20 Mega la velocità massima in Download è pari a 7,2 Mbps

5.2 Caratteristiche tecniche circuiti HDSL e SHDSL.

Tutti i circuiti HDSL e SHDSL di Mitran Telematica s.r.l. sono con navigazione Flat e viene concesso al cliente utilizzo in forma gratuita di SMTP generale non certificato di proprietà della stessa.

Banda Minima Garantita (BMG /MCR), tutti i circuiti di qualsiasi tecnologia vengono forniti con Banda Minima Garantita dichiarata al di sotto della quale il circuito HDSL – SHDSL non deve mai andare sia in Download che in Upload, qualora i parametri della Banda Minima Garantita siano inferiori a quanto dichiarato e sottoscritto contrattualmente (esclusi eventuali guasti del circuito e relative tempistiche di risoluzione del problema) il cliente potrà recedere dal servizio senza alcuna penale.

Indirizzi Ip statici, ogni circuito HDSL – SHDSL viene fornito con almeno 1 indirizzo IP statici e il cliente potrà richiedere l'ampliamento delle classi con pacchetti da 8-16 fino a 256

5.2.1 Prestazioni dei circuiti HDSL - SHDSL

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dipende da fattori tecnici variabili come:

- Velocità del profilo Internet sottoscritto (Download e Upload da 2 Mega e 8 Mega);
- I circuiti SHDSL possono essere attivati se la distanza effettiva fra la sede del cliente e il Kit di raccolta (centrale), non è maggiore di 3,5 Km e comunque sono subordinati alla effettiva verifica di fattibilità;
- I circuiti HDSL possono essere attivati ovunque indipendentemente dalla distanza della sede del cliente al Kit di raccolta e sono comunque subordinati alla effettiva verifica di fattibilità;
- Livello di congestione della rete, per i circuiti SHDSL in Banda condivisa potrebbero verificarsi dei rallentamenti in funzione al traffico del momento sulla dorsale principale;
- Dal server cui il cliente è collegato e dalle caratteristiche del computer in dotazione;
- Dal router utilizzato dal cliente e dalla configurazione dello stesso.

5.2.2 Velocità massime dei circuiti SHDSL – HDSL

La velocità massima di navigazione è quella indicata nella caratteristica del circuito HDSL – SHDSL contrattualizzato dal cliente.

5.3 Caratteristiche tecniche circuiti FTTx

I circuiti FTTx possono essere forniti in 2 diversi profili:

FTTC (VDSL – EVDSL) - Il servizio si basa sulla tecnologia "fiber to the cabinet" dove la fibra raggiunge l'armadio di rete pubblica e raggiunge la casa del cliente con un cavo in rame;

FTTH -Il servizio si basa sulla tecnologia "fiber to the home", dove la fibra viene portata direttamente in casa del cliente.

Banda Minima Garantita (BMG / MCR), tutti i circuiti di qualsiasi tecnologia vengono forniti con Banda Minima Garantita dichiarata al di sotto della quale il circuito non deve mai andare sia in Download che in Upload, qualora i parametri della Banda Minima Garantita siano inferiori a quanto dichiarato e sottoscritto contrattualmente (esclusi eventuali guasti del circuito e relative tempistiche di risoluzione del problema) il cliente potrà recedere dal servizio senza alcuna penale.

Indirizzi Ip statici, ogni circuito FTTx viene fornito con almeno 1 indirizzo IP statico e il cliente potrà richiedere l'ampliamento delle classi con pacchetti da 4-8-16 fino a 256.

5.3.1 Prestazioni dei circuiti FTTx

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dei circuiti FTTC dipende dalla distanza tra la sede del Cliente e l'armadio di strada (cabinet); maggiore è la distanza e minore sarà la prestazione effettiva del circuito. La distanza massima per l'attivazione di un circuito FTTC non può essere maggiore di 1,2 Km.

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dei circuiti FTTH dipende dagli apparati di terminazione e di trasporto.

5.3.2 Velocità massime dei circuiti FTTx

La velocità massima di navigazione è quella indicata nelle caratteristiche del circuito FTTx contrattualizzato dal cliente.

5.4 Caratteristiche tecniche circuiti Fibra Ottica dedicata p2p.

Tutti i circuiti Fibra Ottica di Mitan Telematica s.r.l. sono con navigazione Flat e viene concesso al cliente utilizzo in forma gratuita di SMTP generale non certificato di proprietà della stessa.

Banda Minima Garantita (BMG /MCR), tutti i circuiti in Fibra Ottica vengono forniti con Banda Minima Garantita al di sotto della quale il circuito non deve mai andare sia in Download che in Upload, qualora i parametri della Banda Minima Garantita siano inferiori al 5% di quanto dichiarato e sottoscritto contrattualmente (esclusi eventuali guasti del circuito e relative tempistiche di risoluzione del problema) il cliente potrà recedere dal servizio senza alcuna penale.

Indirizzi Ip statici, ogni circuito Fibra Ottica viene fornito con almeno 1 indirizzo IP statici e il cliente potrà richiedere l'ampliamento delle classi con pacchetti da 8-16 fino a 256

5.4.1 Prestazioni dei circuiti Fibra Ottica

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dipende da fattori tecnici variabili come:

- Velocità del profilo Internet sottoscritto (Download e Upload da 10 Mega a 1 Giga);
- I circuiti Fibra Ottica possono essere attivati solo dopo la effettiva verifica di fattibilità;
- Dal server cui il cliente è collegato e dalle caratteristiche del computer in dotazione;
- Dal router utilizzato dal cliente e dalla configurazione dello stesso.

5.4.2 Velocità massime dei circuiti Fibra Ottica

La velocità massima di navigazione è quella indicata nella caratteristica del circuito Fibra Ottica contrattualizzato dal cliente.

5.5 Caratteristiche tecniche circuiti WIRELESS (Hiperlan, WiMax, LTE)

La tecnologia Internet WIRELESS fornita da Mitan Telematica s.r.l. è una soluzione di collegamento via etere in licenza libera.

Tutti i circuiti WIRELESS di Mitan Telematica s.r.l. sono con navigazione Flat e viene concesso al cliente utilizzo in forma gratuita di SMTP generale non certificato di proprietà della stessa.

Banda Minima Garantita (BMG /MCR), tutti i circuiti WIRELESS vengono forniti con Banda Minima Garantita al di sotto della quale il circuito non deve mai andare sia in Download che in Upload, qualora i parametri della Banda Minima Garantita siano inferiori a quanto dichiarato e sottoscritto contrattualmente (esclusi eventuali guasti del circuito e relative tempistiche di risoluzione del problema) il cliente potrà recedere dal servizio senza alcuna penale.

Indirizzi Ip statici, ogni circuito WIRELESS può essere fornito con IP statici e il cliente potrà richiedere classi con pacchetti da 1-8-16 fino a 256

5.5.1 Prestazioni dei circuiti WIRELESS (Hiperlan, WiMax, LTE)

L'effettiva velocità di navigazione in Internet dipende da fattori tecnici variabili come:

- Velocità del profilo Internet sottoscritto (Download e Upload da 2 Mega a 400 Mega);
- I circuiti WIRELESS possono essere attivati solo dopo l'effettiva verifica di fattibilità;
- In caso di problemi di interferenze radio il servizio potrebbe degradare sia in Download che in Upload, Mitan Telematica s.r.l. adotterà tutte le policy tecniche per la sistemazione del circuito, qualora per problemi tecnici gravi di disponibilità di frequenze non dovesse essere possibile garantire il corretto funzionamento la stessa provvederà a suggerire al cliente una soluzione alternativa al servizio WIRELESS ritenendo il contratto WIRELESS risolto.
- Dal server cui il cliente è collegato e dalle caratteristiche del computer in dotazione;
- Dal router utilizzato dal cliente e dalla configurazione dello stesso.

5.5.2 Velocità massime dei circuiti WIRELESS (Hiperlan, WiMax, LTE)

La velocità massima di navigazione è quella indicata nella caratteristica del circuito WIRELESS contrattualizzato dal cliente.

5.6 Servizi Voip

L'infrastruttura Voip di Mitan Telematica s.r.l. è stata realizzata per garantire le chiamate in ingresso (emergenza) al cliente anche in caso di guasto delle connessioni Internet che provocano l'impossibilità della consegna delle numerazioni e il loro corretto funzionamento sia in ingresso che in uscita. Un'Interfaccia Web permette al cliente di impostare le chiamate in ingresso su numerazioni alternative di rete fissa e mobile quando queste non sono raggiungibili. Il servizio è configurabile tramite login e password che dovranno essere richieste a Mitan Telematica s.r.l.. Il servizio è totalmente gratuito.

6 Tempi di risoluzione dei guasti tecnici

In presenza di condizioni di malfunzionamento o irregolare funzionamento della rete di telecomunicazioni, Mitan Telematica s.r.l. si impegna ad intervenire nelle seguenti modalità, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a cause di forza maggiore nei quali comunque Mitan Telematica s.r.l. ripristinerà il servizio con la massima celerità:

6.1 Servizio ADSL, VDSL, FTTC, FTTH (fonia/dati) - WLR

Al ricevimento della segnalazione di un guasto verrà effettuata un'analisi del livello di Severity, secondo le definizioni di seguito riportate e la risoluzione del medesimo avverrà nei tempi medi indicati (ad eccezione dei guasti riguardanti il circuito fisico - doppino in rame - o il servizio Wholesale dell'operatore).

Livello	Descrizione	Risoluzione
Severity 1	Guasto che procuri un degrado totale del servizio anche limitatamente alla sola componente fonia o alla sola componente dati	12 ore lavorative per il 95% dei casi
Severity 2	Guasto che procuri un degrado parziale del servizio (per es. degrado totale di sola parte degli accessi fonia)	24 ore lavorative per il 95% dei casi
Severity 3	Guasto che procuri un degrado di prestazioni accessorie del servizio fonia o dati	48 ore lavorative per il 95% dei casi

Se invece il guasto riguarda il circuito fisico (doppino in rame) o il servizio Wholesale dell'operatore i tempi medi di riparazione, indipendentemente dal livello di Severity e sempre calcolati sulla totalità dei Clienti attivi, sono i seguenti:

85% dei casi entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione
10% dei casi entro il secondo giorno lavorativo successivo alla segnalazione
5% dei casi entro il terzo giorno lavorativo successivo alla segnalazione

6.2 Servizio HDSL – SHDSL (fonia/dati)

Al ricevimento della segnalazione di un guasto verrà effettuata un'analisi del livello di Severity, secondo le definizioni di seguito riportate e la risoluzione del medesimo avverrà nei tempi medi indicati (ad eccezione dei guasti riguardanti il servizio Wholesale CVP HDSL dell'operatore).

Livello	Descrizione	Risoluzione
Severity 1	Guasto che procuri un degrado totale del servizio anche limitatamente alla sola componente fonia o alla sola componente dati	8 ore lavorative nel 95% dei casi 12 ore lavorative nel 100% dei casi
Severity 2	Guasto che procuri un degrado parziale del servizio (per es. degrado totale di sola parte degli accessi fonia)	12 ore lavorative nel 95% dei casi 24 ore lavorative nel 100% dei casi
Severity 3	Guasto che procuri un degrado di prestazioni accessorie del servizio fonia o dati	24 ore lavorative nel 95% dei casi 48 ore lavorative nel 100% dei casi

I valori indicati fanno riferimento alle componenti di servizio erogate da MITAN e sono applicati ad accessi di tipo HDSL-SHDSL.

6.3 Servizio Fibra Ottica Dedicata (fonia/dati)

Al ricevimento della segnalazione di un guasto verrà effettuata un'analisi del livello di Severity, secondo le definizioni di seguito riportate e la risoluzione del medesimo avverrà nei tempi medi indicati.

Livello	Descrizione	Risoluzione
Severity 1	Guasto che procuri un degrado totale del servizio anche limitatamente alla sola componente fonia o alla sola componente dati	4 ore lavorative nel 95% dei casi 8 ore lavorative nel 100% dei casi
Severity 2	Guasto che procuri un degrado parziale del servizio (per es. degrado totale di sola parte degli accessi fonia)	4 ore lavorative nel 95% dei casi 8 ore lavorative nel 100% dei casi
Severity 3	Guasto che procuri un degrado di prestazioni accessorie del servizio fonia o dati	12 ore lavorative nel 95% dei casi

I valori indicati fanno riferimento alle componenti di servizio erogate da MITAN e sono applicati ad accessi di tipo Fibra Ottica.

6.4 Servizio WIRELESS (Hiperlan, WiMax, LTE)

Al ricevimento della segnalazione di un guasto verrà effettuata un'analisi del livello di Severity, secondo le definizioni di seguito riportate e la risoluzione del medesimo avverrà nei tempi medi indicati

Livello	Descrizione	Risoluzione
Severity 1	Guasto che procuri un degrado totale del servizio anche limitatamente alla sola componente fonia o alla sola componente dati	8 ore lavorative per il 95% dei casi
Severity 2	Guasto che procuri un degrado parziale o totale del servizio (per es. degrado totale di sola parte degli accessi fonia)	12 ore lavorative per il 95% dei casi
Severity 3	Guasto che procuri un degrado di prestazioni accessorie del servizio fonia o dati	24 ore lavorative per il 95% dei casi

Se invece il guasto e/o il degrado del servizio riguardano le frequenze trasmissive in licenza libera 5.4 Ghz i tempi medi di riparazione, indipendentemente dal livello di Severity e sempre calcolati sulla totalità dei Clienti attivi, sono i seguenti:

95% dei casi entro lo stesso giorno alla segnalazione
5% dei casi entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione

6.5 Servizi Data Center

Sono intesi come servizi di Data Center i seguenti servizi;

- Servizi di Back Up remoto.
- Servizi di Virtual Machine (server Virtuali).
- Servizi Hot Spot.

6.5.1 Servizi Data Center

Al ricevimento della segnalazione di un guasto verrà effettuata un'analisi del livello di Severity, secondo le definizioni di seguito riportate e la risoluzione del medesimo avverrà nei tempi medi indicati.

Livello	Descrizione	Risoluzione
Severity 1	Guasto che procuri un degrado totale dei servizi anche limitatamente alla sola componente Hardware e/o software.	4 ore lavorative nel 98% dei casi 8 ore lavorative nel 100% dei casi
Severity 2	Guasto che procuri un degrado di prestazioni accessorie del servizio	12 ore lavorative nel 98% dei casi 24 ore lavorative nel 100% dei casi

6.6 Manutenzione della rete e/o servizi

Nei casi di manutenzione programmata, che determinino l'interruzione del servizio, il cliente sarà avvisato con almeno 24 ore di anticipo mediante comunicazione mezzo mail e/o fax.

Qualora Mitan Telematica s.r.l. non rispetti i suddetti termini di intervento, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 9.4 .

7 Servizio di assistenza clienti

Mitan Telematica s.r.l. garantisce un servizio di assistenza telefonica sempre attivo, 5 giorni su 7, dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 17,30, al quale il cliente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e comunicare eventuali proposte di miglioramento dei servizi. Il servizio di assistenza clienti assicura la tracciabilità del reclamo.

Il servizio di assistenza clienti è disponibile al numero verde **(800.355633)** oppure al 02.6624031.

Il servizio di assistenza clienti è reperibile anche in forma telematica tramite e-mail da indirizzarsi a assistenza@mitan.it, tramite fax al numero 0266240374 oppure sul sito www.mitan.it

Il servizio assistenza Cliente consiste in un Help Desk di primo e di secondo livello.

Primo livello

Il nostro personale di Help Desk tecnico è costantemente preparato ed aggiornato sulle eventuali problematiche che si possono verificare durante la normale fornitura del servizio stesso.

Mediante un Menù guidato appositamente istituito per il seguente servizio tutte le chiamate di richiesta assistenza vengono inoltrate al nostro reparto tecnico che, prendendo "carico" della segnalazione, provvederà ad assegnare un codice Ticket inviando in automatico la notifica di "presa in carico" segnalazione di guasto. Già in questa fase il problema viene affrontato, ove possibile, in modalità risolutiva affrontando e risolvendo il guasto da remoto.

Secondo livello

Il problema affrontato a questo livello prevede una eventuale attività di analisi e valutazione guasto/soluzione che preveda anche un eventuale intervento on site per la verifica con l'eventuale sostituzione di apparati forniti da Mitan Telematica s.r.l.

In questi casi tutte le attività vengono concordate con il cliente stesso al fine di garantire il minor disagio possibile. In entrambi i casi il nostro Help desk, alla risoluzione del guasto e/o alla chiusura del ticket invierà una notifica via e-mail con la descrizione della risoluzione guasto.

7.1 Informazione ai clienti

Mitan Telematica s.r.l. assicura ai propri clienti la piena informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare comunica ai propri clienti, con i mezzi più idonei, le condizioni economiche e tecniche della prestazione dei servizi, informandoli tempestivamente di ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione dei servizi. Ogni modifica delle condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto tra Mitan Telematica s.r.l. ed il cliente sono adeguatamente divulgate. Mitan Telematica s.r.l. assicura ai propri clienti una continua informazione in relazione ai servizi offerti e alle modalità di accesso e fruizione nonché a tutte le iniziative aziendali di potenziale interesse per il cliente, attraverso i seguenti strumenti:

- Servizio clienti attivo 5 giorni su 7
- Inserti e materiale informativo inviato direttamente al cliente;
- Servizi informativi su Internet;
- E-mail;

8 Parametri qualitativi dei servizi

Mitan Telematica s.r.l. annualmente fissa i suoi obiettivi di qualità e li pubblica, come previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni) sul sito alla pagina www.mitan.it/indicatori-di-qualita/.

Come punti di riferimento a garanzia della qualità offerta, si evidenziano alcuni parametri importanti del servizio di telefonia vocale, i cui valori vengono periodicamente aggiornati:

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale;
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- fatture contestate;
- accuratezza della fatturazione;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti.

9 Tutela del cliente

Modalità per la segnalazione del mancato rispetto degli impegni assunti nella carta servizi.

Qualora il cliente ritenga che Mitan Telematica s.r.l. non abbia rispettato gli impegni assunti nella carta dei servizi e nel contratto, potrà inoltrare un reclamo in forma scritta da inviarsi tramite raccomandata A.R., Fax ed e-mail, ai seguenti numeri/indirizzi:

Mitan Telematica s.r.l.

Servizio Assistenza Clienti

Via Candoglia 11/A

20161 Milano (MI)

Numero fax 026468813 - Indirizzo mail: customer-care@mitan.it

Mitan Telematica s.r.l. si impegna a fornire al cliente un riscontro entro 15 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, qualunque sia l'esito negativo/positivo, nella stessa modalità con cui Mitan Telematica s.r.l. ha ricevuto il reclamo.

9.1 Reclami relativi agli importi fatturati

I reclami in merito agli importi fatturati possono essere inoltrati con ogni mezzo, ma devono essere in ogni caso confermati con lettera raccomandata a/r entro 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza della fattura. Mitan Telematica s.r.l. esamina il reclamo e fornisce risposta al cliente entro i 15 (quindici) giorni successivi al ricevimento della conferma scritta. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentono una risposta esauriente nei termini di cui sopra, Mitan Telematica s.r.l. entro detto termine, informa il cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

9.2 Frodi

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, il cliente dovrà presentare alle autorità competenti nelle forme previste dalla normativa vigente regolare denuncia, e inviare copia, anche tramite fax, al servizio clienti Mitan Telematica s.r.l..

I pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta saranno sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati. Se Mitan Telematica s.r.l. dimostrerà che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al cliente.

9.3 Depositi cauzionali

Eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni verranno restituiti, automaticamente, entro 60 giorni dalla data di cessazione. Qualora tali importi fossero restituiti oltre 90 giorni dopo la data di cessazione del contratto, tali depositi verranno restituiti maggiorati in misura equivalente agli importi previsti dalla proposta di abbonamento Mitan Telematica s.r.l. in caso di ritardo nei pagamenti.

9.4 Indennizzi

Qualora vengano sospese le forniture dei servizi di cui al contratto per cause ascrivibile a Mitan Telematica s.r.l. il cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad un trentesimo del valore del canone mensile pagato inerente al servizio erogato per ogni giorno di sospensione con un indennizzo massimo di 30 giorni per tutte le tipologie di contratto che prevedono un canone periodico. L'indennizzo esclude la risarcibilità del maggior danno.

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al centro assistenza clienti di Mitan Telematica s.r.l. in forma scritta citando la motivazione della richiesta, il cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Mitan Telematica s.r.l. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Mitan Telematica s.r.l. compreso l'Operatore della gestione della rete.

Mitan Telematica s.r.l. si impegna ad esaminare la richiesta e fornisce risposta entro 15 (quindici) giorni successivi al ricevimento della stessa.

Mitan Telematica s.r.l., così come previsto dall'art. 7 Comma 5 dalla delibera 179/03 dell'autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi, nei casi eccezionali in cui dovesse verificarsi un'errata attivazione di servizi o contratti non richiesti non pretenderà alcuna prestazione corrispettiva e provvederà a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti.

Mitan Telematica s.r.l. corrisponde al cliente gli indennizzi compensandoli, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal cliente, ovvero - qualora necessario - provvede alla liquidazione a mezzo assegno.

Mitan Telematica s.r.l.